



## 12345, 有事您找我!

“12345, 有事找政府。”伴随这句话的深入人心,拨打“12345”热线早已成为海南群众和企业遇到问题困难时求助的首选。过去一年,海南12345都干了哪些工作?赶紧来瞧一瞧——



事情很小,却折射出海南12345队伍作风。去年,海南12345热线受理诉求805.4万件,按时办结率达98.59%。

去年受理诉求 **805.4** 万件

按时办结率达 **98.59%**

为更快响应群众诉求,海南12345强化首接责任制,杜绝各单位推诿扯皮。

您反映的问题,我们正在核实中,下午给您回复~

不会是在“踢皮球”吧?

放心啦,一定负责到底!

从管道漏水到消费纠纷,再到政策咨询,群众来电反映的问题可谓五花八门。如何加快办件处置效率?三亚、儋州推动更多的工单直派一线。比如群众反映社区卫生状况差,现在和以前的处理效率可大不一样:

过去,投诉形成工单后要先派发到区(镇)政府,由辖区政府再转到居委会、执法部门。

现在,工单直接派发至执法部门。

**注解** 2023年,海南12345热线平台全面落实首接责任制,统一全省热线规则,推进热线数据融合,不断完善热线闭环工作机制,持续提升热线办理效率和质量。2023年,海南12345热线受理诉求805.4万件,按时办结率98.59%,满意率97.76%。

**进展** 海南省12345管理中心和三亚市热线办入选国家级标准化试点建设单位。海南12345热线在各类质量评估评价中均名列前茅,如在2023年全国政务热线服务质量评估大会上荣获“A+省份”;在数字营商环境改革创新新发展峰会暨中国政务热线40周年发展大会上荣获“2023政务热线省域发展借鉴样本”。

除了更快解决“民生小事”,海南12345还协助疏解了不少企业的“急难愁盼”问题。我们来看看海南各地的例子:

**企业提问题!**

**政策咨询** 比如屯昌,12345推出“企铃通”,设置专人受理企业诉求,实现政策咨询“一线通答”。

**自主约见** 比如陵水,依托12345热线开设“政企有约”专席,建立经营主体自主约见本级党政领导和部门主要负责人的稳定渠道。

**解决诉求** 比如海口,利用营商服务专席,联系服务百余家企业,帮助解决一批诉求问题。

**政府有响应!**

王老板!听说你想融资,银行来人啦!

早上刚打12345咨询融资政策,居然这么快服务就上门了!hiang!

**画外音** “热线+”里的治理温度

热线,一头连着群众诉求,一头连着政府职能。其能否精准高效运转,直接关系到“急难愁盼”问题的解决质效。如何更高效倾听、更快便捷服务?海南以“12345+”多重服务场景,给出走“新”又走心的答案。从其具体实践来看,有的举措精准入微,让服务零距离,比如,海南创新“12345+网格+直通联办”工作机制,将热线的触角直通基层,推动更多民生“小事”即接即办。有的举措精准定位,让服务更专业,比如,海口12345设置营商服务专席,陵水12345开设“政企有约”专席,屯昌12345推出“企铃通”……各市县以“12345+”创新探索多种便民平台,让市场主体满意度大幅提升。有的举措突出问题导向,让服务更高效,比如,海南12345+“海南放心游”平台,成为调解旅游消费纠纷的重要途径。

围绕自贸港重点任务,海南12345更发挥独特优势。

12345~ 助力自贸港建设~

围绕国际旅游消费中心建设,与“海南放心游”平台对接,实现3分钟受理、30分钟处置、48小时办结旅游消费投诉;围绕自贸港政策落地,参与建设自贸港政策“一站式”查询解读平台;围绕离岛免税购物新政,设立离岛免税数据异常快速处置专席,提供7\*24小时热线服务;围绕环岛旅游公路建设,配合开展环岛旅游公路诉求处置。

为了持续扩大热线影响力,去年,海南12345还邀请了不少职能部门负责人走进话务间。

您好,我是XX厅厅长,也是今天的话务员,请问有什么可以帮您?

话务间

厅长也来接电话,点赞!

一根电话线,畅通的是民意,联动的是民生。眼下,海南12345热线平台持续提升热线办理效率和质量,正努力做到群众有呼声、政府有回应、事事有着落、件件有回音。

12345~ 就是很靠谱!

### 企“话”自贸港

### 海南金海浆纸业有限公司关务部课长潘荣贵: 无感监管 有感服务

海南金海浆纸业有限公司是海南省重点加工贸易企业,年生产各类文化纸、生活用纸达220万吨,产品远销海外。加工贸易类型覆盖来料加工(含外发加工)、进料加工等多种形式,生产产品类型多达25种,包含几百种规格。

按照相关规定,海关需定期对加工贸易企业开展年度核查作业,对企业的保税原材料、半成品、成品等货物进行清点并与系统数据进行比对,核查企业近一年的

进出口货物生产情况。

由于企业保税原材料分散存储在5个不同仓库3个堆场,成品分类摆放在13个仓库的1324个仓位,半成品堆放在企业6条生产线的线边库,遍布整个占地8000余亩的厂区。往常,只有停工停产时才能将库存盘点清楚。

但对生产企业来说,停产意味着损失。尤其临近年关,我们的成品出口情况波动很大,特别是海运运费这方面,晚出一

天,一个集装箱的运费可能就会上涨几百美元,对我们的成本控制影响很大。另外,一般国外客户付货款后我们就要立即安排生产,成品需马上排期发货出口,不能有任何耽搁。

一边是监管要求,一边是企业实际问题。为此,洋浦海关提前深入企业现场调研,了解企业生产现状和实际困难,把握“不影响企业生产”的总原则,反复与企业沟通,采取“数据线上筛+实货线下核”

方式,量身定制“不停产”核查方案。抓紧企业报核窗口期,事前线上数据筛查,确定盘核重点,规划盘核路线,事中线下实物动态盘点和静态盘点相结合,争分夺秒抢抓时间差,对企业生产保税料件实施盘点。

如此一来,监管核查得以有序进行的同时,也降低了盘点成本,最大限度减少了对我们生产经营的影响。

(整理/记者曹马志)



分享本版内容请扫二维码 (见报当日8时更新)

总策划:牛晓民  
执行策划:周元 罗清锐 张杰  
统筹:李梦瑶  
主编:陈奕霖  
画外音:李萌  
版面设计:孙发强  
技术支持:混知团队  
检校:张媚 陈旭辉